



学史力行·我为群众办实事

特刊壹

把「金字招牌」擦得更亮

——「我为群众办实事」实践活动整治旅游散拼市场在行动

本报记者 唐晴

项目名称：整治旅游散拼市场问题

项目内容：持续深入推进「铁腕治旅」，规范全市旅游散拼市场，全面推行电子合同替代纸质旅游团队合同，完善「1+4+N」联合执法机制，切实维护游客合法权益。

项目联系领导：郭天保 欧阳斌

牵头单位：市文旅广体局

配合单位：市公安局、市委网信办、市场监管局、市交通运输局等市委旅工委成员单位

三千峰林，八百秀水。大自然的神奇，赋予张家界惊艳世界的绝美山水。

旅游业是张家界的金字招牌。去张家界看风景，成为许多中外游客的首选。然而，一些扰乱旅游市场秩序的不法行为也随之乘隙而入，如不整治彻底，必会滋生蔓延更大的问题。

如何让旅游口碑配得上绝美颜值？今年以来，我市加强组织领导、拧紧责任链条，高标准站位、高起点谋划、高质量落实，精心开展「我为群众办实事」实践活动，把党史学习教育同解决实际问题紧密结合起来，持续深入推进「铁腕治旅」，规范旅游散拼市场秩序，加快智慧旅游建设，全面推行电子合同功能完善。目前，整治行动已取得阶段性成效。

刚过去不久的五一假期，全市旅游总人数突破154.1万人次，同比增长103.3%，同2019年比增长10.22%；旅游总收入15.88亿元，同比增长160.32%，同2019年比增长12.09%，实现旅游服务零重大投诉、零负面舆情、零安全事故。

高位推进 助推旅游发展 加速度

要坚持做精做强做大旅游产业不动摇，突出解决影响我市旅游发展的问题，奋力实现旅游加快恢复和高质量发展，加快建设世界一流旅游目的地。在全市加快建设世界一流旅游目的地推进大会上，市委书记刘革安的话掷地有声，大会对整治散拼旅游市场提出了明确要求。

4月16日，我市组织召开智慧旅游推进暨规范散拼治理专项行动部署动员大会。智慧旅游建设和旅游市场秩序整治是一场攻坚战，各级各部门要严格按照市委市政府的统一部署全力推进，抓住源头，重拳出击，务求实效。副市长欧阳斌在会上提出具体工作要求。

利剑出鞘，雷霆万钧。

由市领导带队，多个部门联合对散拼旅游市场存在的乱象进行调研，察民情、知民意、

解民忧，找准存在的主要问题，分析乱象存在的根源；关于加强公共服务体系建设、完善公共交通体系、推进「铁腕治旅」、取消临时散拼团队门票优惠政策和人头奖励等五大建议也开始迅速传遍整个旅游行业。

电子合同来了！4月19日，张家界市旅游团队电子合同上线推行。它的推行，是游客的保护翼，是张家界智慧旅游和旅游服务的双向延伸，也是全国旅游行业监管界的首创之举。截至6月30日，全市252家旅行社总社使用电子行程单系统，生效电子合同93711份，共计71679个旅游团队1207628名游客凭电子行程单进入武陵源、天门山、大峡谷等各大景区景点，旅行社电子合同使用率达99%，电子行程单在等级景区的使用率达100%。

同时，一批相关的管理规定和举措相继出台，《全市春夏旅游市场专项整治行动方案》《规范旅行社服务网点管理专项整治行动方案》的出台，明确了全力推行旅游团队电子合同和电子行程单、整治旅行社服务网点、推进智慧旅游建设、全力打击涉旅违法违规行为、强化行业管理五个方面展开工作，推进张家界「铁腕治旅」的制度和体系更加完善。

各级领导，到一线执法，再到宣传发动，以雷霆万钧之势，一场旅游散拼市场整治专项行动拉开帷幕，举全市之力为广大游客营造文明、有序、安全、舒心的旅游环境。

突出重点，打出系列组合拳

如何突出重点、攻坚克难，坚决维护旅游目的地品牌形象？全市各级各部门责任上肩，勇于担当，强力整治旅游散拼市场乱象，打出系列组合拳。

由市委旅工委牵头，创新整合「1+4+N」联合执法机制，与我市文旅、公安、网信、市场监管、交通等部门的成百上千名工作者开展旅行社服务网点专项整治，汇聚成铁腕之力，坚决捍卫张家界旅游的金字招牌。

永定公安分局提醒您：严厉打击各种形式的追客赶客行为，对游客实行追趕纠缠的行为一律从重从快处理。一架黑色无人机在张家界高速收费站上空盘旋，无人机悬挂的喊话筒循环播放以上内容。

今年以来，市公安局成立了由永定公安分局旅游警察大队牵头，各派出所参与的打击追客赶客工作专班，利用科技信息化手段，在易发生追客赶客的重要路口、边远路段增加高



资料图

清摄像头，通过大数据平台将涉旅违法犯罪人员录入人脸识别系统，形成旅游警务预警平台。

治乱必用重拳。市场监管部门充分利用12345、12315投诉直通车等消费者投诉举报平台，对举报投诉的案件，做到件件有落实。4月21日晚，网上传出导游与游客争执视频。事件发生后，我市高度重视，市文旅部门快速处置，对涉事旅行社责令停业整顿，对其违法行为依法查处；市场监管部门对涉事旅游购物店责令停业整顿，对其违法行为依法查处；对涉事导游邱某，由市场监管和文旅部门通过相关途径使其尽快接受调查。目前已对该旅行社作出罚款20万元的行政处罚。

「1+4+N」不是简单的叠加，而是各个涉旅管理职能部门的有效整合、信息互通，形成合力，促进旅游市场向好发展。市委旅工委相关负责人说。

成效凸显，打造治旅长效性

随着暑期旅游的到来，张家界旅游市场热度持续升温。细心的游客会发现，张家界正在美丽蝶变，穿行于我市各区县城区、大小景点，追客赶客、欺客宰客的现象不见踪影，迎面而来的是满脸微笑、热情服务。

快两年没来张家界了，整个旅游环境更舒适了，旅游体验很好。来自北京游客赵鹏带着9岁的女儿在张家界森林公园享受假期。

经过整治行动，旅游散拼市场整治工作初见成效，每一项政策条例的发布，每一个涉旅案件、投诉的办结，和每一次游客点赞都在给出确切的答案。目前，我市旅游呈现接待游客人次上升、旅游总收入上升、游客满意度上升、旅游投诉率下降的「三升一降」态势。

人民就是江山，我为群众办实事永远在路上。旅游散拼市场整治是一项系统工程，需要全社会合力推进。张家界将严厉打击各类涉旅违法违规行为，对扰乱张家界旅游散拼市场秩序的行为坚决实行「零容忍」，共同维护好张家界形象，把张家界旅游「金字招牌」越擦越亮。市委常委、市委宣传部部长郭天保表示。

